

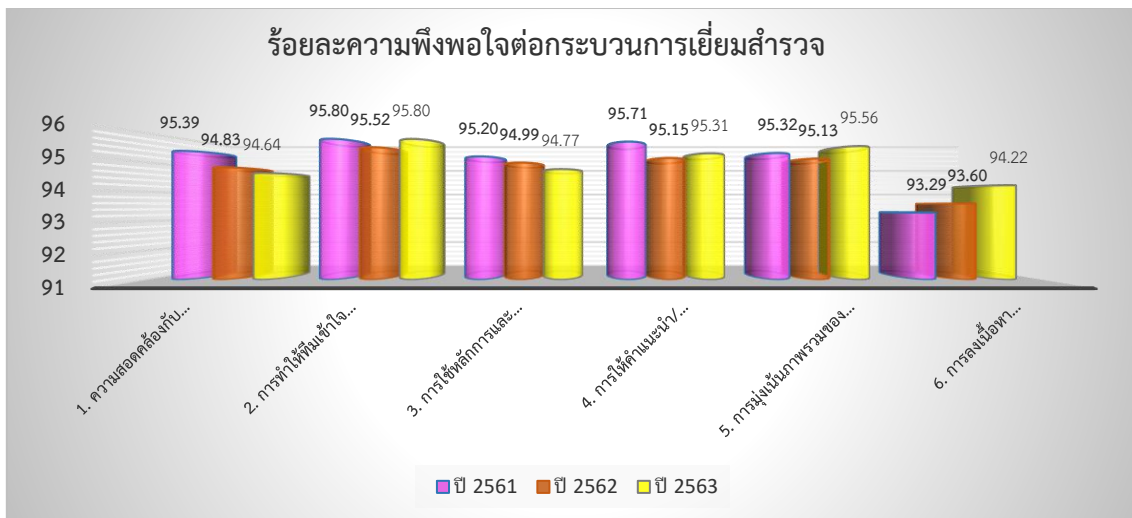
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากสถานพยาบาลที่ขอการรับรองตามมาตรฐาน HA
ปีงบประมาณ 2561-2563

ผลการติดตามแบบสอบถามความประเมินพึงพอใจในกระบวนการเยี่ยมสำรวจ ปี 2563

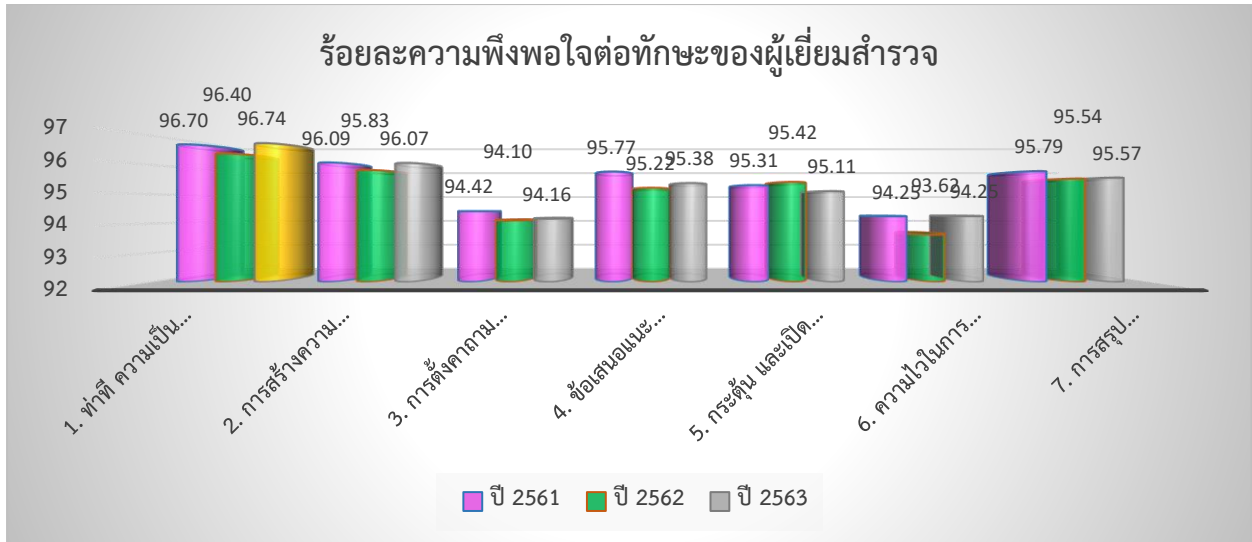
จากการเยี่ยมสำรวจจำนวน 638 กิจกรรม มีโรงพยาบาลตอบแบบประเมินจำนวน 208 โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 32.60

ไตรมาส	จำนวน รพ.	จำนวน แบบสอบถามที่ได้รับกลับ	คิดเป็น %
ไตรมาสที่ 1	237	38	16.03
ไตรมาสที่ 2	162	60	37.04
ไตรมาสที่ 3	65	11	16.92
ไตรมาสที่ 4	174	99	56.90
รวม	638	208	32.60

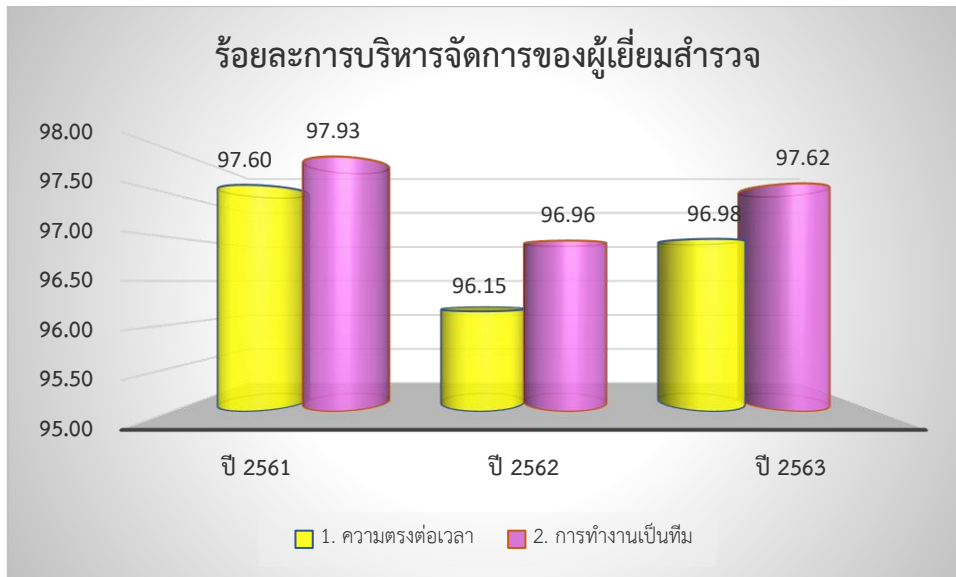
โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจ ปี 2561-2563



โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อทักษะของผู้เยี่ยม ปี 2561-2563



โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการบริหารเวลาของผู้เยี่ยมสำรวจ ปี 2561-2563



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2561-2563

ความพึงพอใจต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจ ยังมีโอกาสพัฒนา ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับปัญหา/ประเด็นสำคัญของหน่วยงานและทีม
2. การใช้หลักการและแนวคิดคุณภาพที่ชัดเจนในการถาม ตอบ และให้ข้อเสนอแนะ
3. การลงเนื้อหารายละเอียดเฉพาะเรื่อง

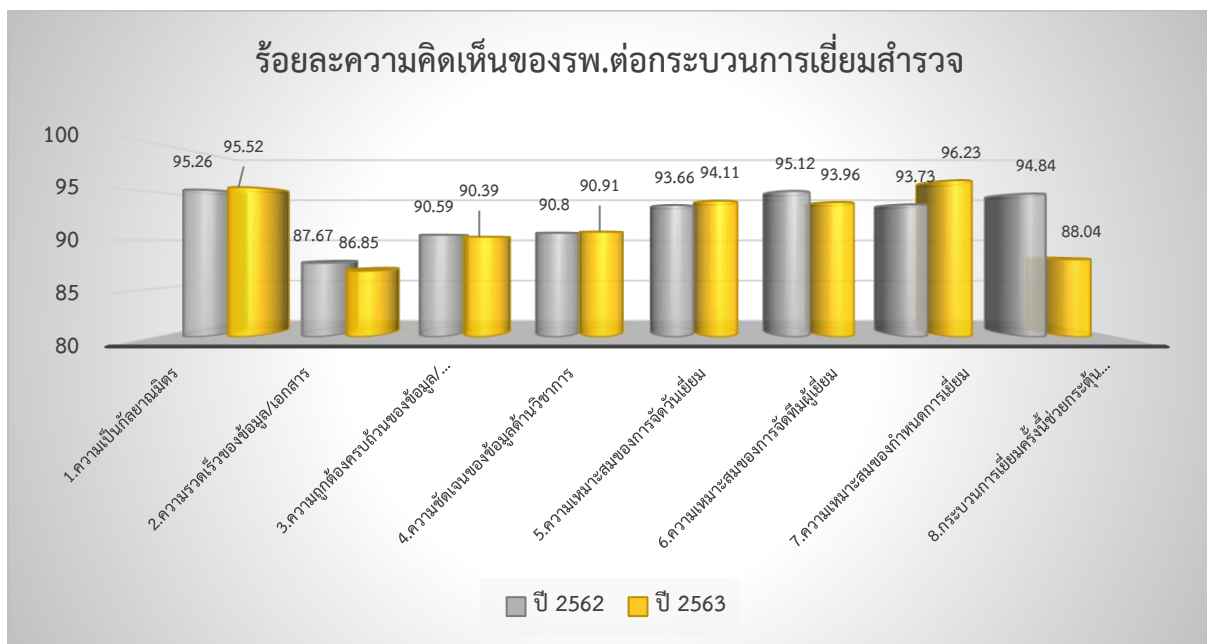
ความพึงพอใจต่อทักษะของผู้เยี่ยม พบว่ายังมีโอกาสพัฒนา ดังนี้

1. การตั้งคำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีเป้าหมาย
2. ความไวในการรับรู้ความรู้สึกของทีมโรงพยาบาล

ความพึงพอใจต่อการบริหารเวลาของผู้เยี่ยมสำรวจ พบว่า ความตรงต่อเวลา และการทำงานเป็นทีมมีคะแนนสูงขึ้น

ความพึงพอใจต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจ

รายละเอียด	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนรพ. ที่ตอบแบบสอบถาม	600+	208
จำนวนรพ. ที่เยี่ยมสำรวจ	800+	638
ร้อยละ...	%	%
1. ความเป็นกัลยาณมิตร	95.26	95.52
2. ความรวดเร็วของข้อมูล/เอกสาร	87.67	86.85
3. ถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล/เอกสาร	90.59	90.39
4. ความชัดเจนของข้อมูลด้านวิชาการ	90.8	90.91
5. ความเหมาะสมของการจัดวันเยี่ยม	93.66	94.11
6. ความเหมาะสมของการจัดทีมผู้เยี่ยม	95.12	93.96
7. ความเหมาะสมของกำหนดการเยี่ยม	93.73	96.23
8. กระบวนการเยี่ยมครั้งนี้ช่วยกระตุ้นและยกระดับการพัฒนาคุณภาพได้	94.84	88.04

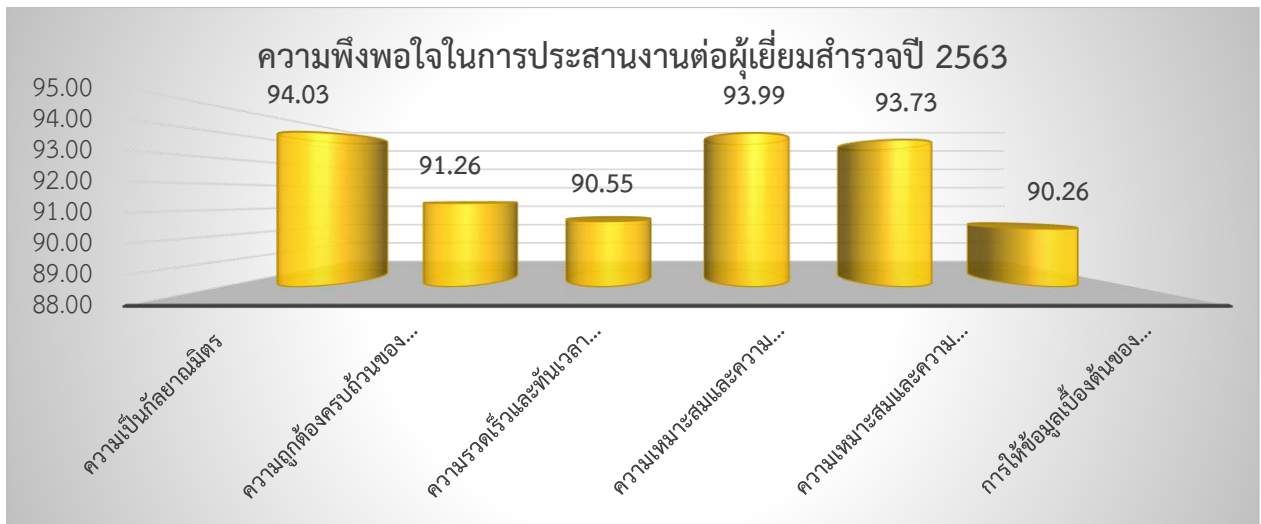


ความพึงพอใจของโรงพยาบาลต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจ พบว่ายังมีโอกาสพัฒนา ดังนี้ 1. ความรวดเร็วของข้อมูล/เอกสาร 2. ความเหมาะสมของของการจัดทีมผู้เยี่ยมสำรวจ 3. กระบวนการกระตุ้นและยกระดับการพัฒนาคุณภาพ

ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินและรับรอง	
สิ่งที่โรงพยาบาลชื่นชม	ข้อเสนอแนะจากโรงพยาบาล
1. สร้างการเรียนรู้ได้ดีมาก นำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดของการพัฒนาคุณภาพเพื่อประชาชน	1. การบริหารเวลาของทีมผู้เยี่ยม ที่ยังไม่เหมาะสม ทำให้การเรียนรู้ของทีมที่กำหนดไว้ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้
2. ผู้เยี่ยมมีความเป็นกัลยาณมิตรสูงมาก	2. ควรเปิดใจและให้เวลารับฟังคำพูดของผู้รับการสัมภาษณ์ให้มากขึ้น

ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อประเมินและรับรอง	
สิ่งที่โรงพยาบาลชื่นชม	ข้อเสนอแนะจากโรงพยาบาล
<p>3. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ ชัดเจน เข้าใจง่าย</p> <p>4. ผู้เยี่ยมชมสำรวจทำให้โรงพยาบาลมองเห็นแนวทางที่จะพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป</p> <p>5. ช่วยกระตุ้นให้ทีมงาน/องค์กรเห็นโอกาสที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน</p> <p>6. ทุกคนมีผลต่อพลังและกำลังใจต่อการทำคุณภาพ</p> <p>7. ได้แลกเปลี่ยนกับ ผู้เยี่ยมชมสำรวจ เอาไว้พัฒนาดังนี้ สร้างระบบให้มั่นใจว่า เครื่องมือที่จำเป็น สามารถทำหน้าที่ได้ตามปกติ พร้อมใช้ โดยทราบเป้าหมาย และ ความสำคัญของเครื่องมือ นั้นๆ กำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง และกำกับติดตามโดยหัวหน้างาน</p> <p>8. ขอบขอบคุณความเป็นSHAในตัวของอาจารย์ที่ทำให้เกิดความรู้สึที่ดีในการรับการตรวจครั้งนี้</p>	<p>3. ควรเพิ่มความเป็นกัลยาณมิตร ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม การใช้น้ำเสียง การใช้คำพูดที่เป็นบวก-สร้างสรรค์ และท่าทางที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้ที่จะมาช่วยส่งเสริม สนับสนุน หรือแลกเปลี่ยนการพัฒนาระบบคุณภาพ</p> <p>4. ควรจะมีสรุปผลการตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับทางโรงพยาบาลภายหลังการตรวจเพื่อจะได้ทราบว่า ข้อเสนอแนะที่จะต้องพัฒนาต่อเนื่องจากที่ทางรพ.เข้าใจตรงกับที่ผู้เยี่ยมชมเสนอแนะ</p> <p>5. ต้องการให้นำบริบทของโรงพยาบาลแล้วยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน</p> <p>6. ช่วง education ควรเพิ่มเนื้อหาการใช้คู่มือคุณภาพ</p> <p>7. ก่อนการลงเยี่ยม อยากให้มีช่องทางในการติดต่อที่รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะสำหรับ รพ. ที่เพิ่มเริ่ม HA</p> <p>8. พูดให้ช้าลง เสียงดังฟังชัด ไม่เคลื่อนไหวไปมาขณะพูด</p> <p>9. เวลาควรเป็น 2 วัน เพราะ 1 วัน เข้าเยี่ยมไม่ครบงาน</p> <p>10. ควรให้เวลาการเยี่ยมชมสำรวจหน้างานเป็นเวลานาน เนื่องจากทำให้เกิดการพัฒนาได้ชัดเจน</p> <p>11. เพิ่มชั่วโมงในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากขึ้น</p> <p>12. ทีมอาจารย์ผู้เยี่ยมชมสำรวจ ควรมีการประสานงานกันในเรื่องการให้คำแนะนำ การเตรียมความพร้อมที่เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อทีมรพ.จะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องไม่เกิดความสับสนทั้งในส่วนของ HA&DHSA</p>

โรงพยาบาลมีความพึงพอใจในการประสานงานต่อผู้เยี่ยมชมสำรวจ คิดเป็นร้อยละ 92.30



เนื่องจากปี 2563 มีการปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการประสานงานให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่ายังมีโอกาสพัฒนาเรื่องความรวดเร็วและทันเวลาในการประสานงาน และการให้ข้อมูลเบื้องต้นของโรงพยาบาล ซึ่งจะนำมาปรับปรุงต่อไป

สิ่งที่โรงพยาบาลชื่นชม	ข้อเสนอแนะจากผู้เยี่ยมสำรวจ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานงานติดตามดีมาก 2. ประทับใจในด้านการประสานงานตั้งแต่เริ่มต้น การส่งเอกสารการแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงการดูแลขณะลงเยี่ยมสำรวจ 3. ประสานเร็ว และมีการเตือน และ ประสานข้อมูลที่อาจเป็นปัญหาเรื่องที่พัก ทำให้ราบรื่น และ มีการติดตามเรื่องการเดินทาง ทั้งไปและกลับ ทำให้รู้สึกประทับใจในการประสานงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ได้ส่ง Draft report 2. ส่งเอกสารของสถานพยาบาลที่จะเข้าเยี่ยมให้เร็วขึ้น 3. ใบรายงานการเข้าเยี่ยมชื่ออาจารย์ผู้เข้าเยี่ยมไม่ตรง 4. ควร update ข้อมูลผู้เยี่ยมให้ถูกต้อง ที่อยู่ email โทรศัพท์ 5. โรงพยาบาล AS แรก ควรให้ข้อมูลเรื่องการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการ Audit เช่น เวชระเบียน การทบทวนเคส รายงานการประชุม 6. การจัดเตรียมห้องทำงาน WIFI & PRINTER 7. ควรแจ้งโรงพยาบาลเตรียมเอกสาร service profile ไว้ที่ห้อง document Review ตั้งแต่วันแรก เพื่อใช้วางแผนเยี่ยมหน่วยงาน 8. ถามความต้องการของผู้เยี่ยม ก่อนเข้าเยี่ยมจริง เช่น เอกสารที่เป็น soft copy 9. ควรมีการประสานโดยตรงร่วมกับการใช้เอกสาร ควรมีการยืนยันโดยตรงก่อนวันเยี่ยม 2-3 วัน 10. การให้ผู้เยี่ยมสำรวจมีส่วนร่วมในการเลือกที่พัก 11. ควรให้ข้อมูลสำคัญของ รพ. เช่น ครั้งที่แล้ว รพ. ขอ accredit แต่เยี่ยม focus ไม่ผ่าน จึงปรับเป็น pre-survey ครั้งนี้เป็นขอ accredit ใหม่อีกครั้ง

สิ่งที่โรงพยาบาลชื่นชม	ข้อเสนอแนะจากผู้เยี่ยมชมสำรวจ
	<p>เพราะทีมเยี่ยมต้องวางแผนการเยี่ยมต่างจาก รพ accredit ทั่วไป</p> <p>12. เสนอให้แจก mask ผ้า ให้ผู้เยี่ยมชมสำรวจปีละ 2-3 ชิ้น Alcohol ก็ 2-3 หลอด</p>